

**CatSalut**Servei Català
de la SalutGeneralitat de Catalunya
Departament de Salut**CatSalut. Instrucció 14/2014**Informació amb relació al temps mitjà d'espera
per a les urgències en els centres sanitaris

Assumpte

Informació amb relació al temps mitjà d'espera
per a les urgències en els centres sanitaris

Àmbit d'aplicació

Servei Català de la Salut (CatSalut).

Sistema sanitari integral d'utilització pública de
Catalunya (SISCAT).

Índex

1. Exposició de motius
2. Àmbit d'aplicació
3. Objecte
4. Consideracions generals
5. Característiques de la informació
6. Seguiment
7. Entrada en vigor

Annex

Model de la informació

1. Exposició de motius

El Pla de salut 2011-2015 preveu una sèrie de principis generals i línies d'actuació que tenen incidència de forma més o menys directa en aquest àmbit, com són el rol del CatSalut com a asseguradora pública i l'orientació proactiva en la comunicació amb els ciutadans, l'exigència del bon govern pel que fa a la transparència i qualitat de la informació dels serveis, la modernització dels serveis i la garantia de la qualitat de la prestació i la satisfacció del pacients, entre d'altres.

Es considera necessari establir un conjunt de previsions i actuacions pel que fa a la informació sobre els temps mitjans d'espera per a les urgències en els centres sanitaris.

Vist que l'article 10 de la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, estableix els drets de respecte a les diferents administracions públiques sanitàries, i que en el punt 2 preveu el dret a la informació sobre els serveis sanitaris a què pot accedir i sobre els requisits necessaris per al seu ús i que la informació haurà d'efectuar-se en formats adequats, seguint les regles marcades pel principi de disseny per a tots, de manera que resultin accessibles i comprensibles a les persones amb discapacitat.

Vistes les disposicions de la Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya, en concret l'article 2.h), que disposa que s'informi correctament sobre els recursos sanitaris existents; l'article 6.1.g), que estableix com una de les finalitats del CatSalut la millora i el canvi progressiu cap a la qualitat i la modernització dels serveis, i l'article 7.1.f), que preveu que el CatSalut pugui establir directrius generals i criteris d'actuació per coordinar el dispositiu sanitari públic que vinculin els centres, serveis i establiments sanitaris adscrits funcionalment al CatSalut.

Vist l'apartat 3 de l'article 23, drets en l'àmbit de la salut, i l'article 162.3.a) de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

D'acord amb l'article 11 del Decret 118/2014, de 5 d'agost, sobre la contractació i prestació dels serveis sanitaris amb càrrec al Servei Català de la Salut, que preveu les instruccions del Servei Català de la Salut i que estableix que les entitats proveïdores de serveis sanitaris han de complir les instruccions que el Servei Català de la Salut dicti en el marc de les seves competències.

D'acord amb el conseller de Salut, i en exercici de les facultats que m'atorguen els articles 16 i 17 de la Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya, dicto aquesta Instrucció.



2. Àmbit d'aplicació

Servei Català de la Salut (CatSalut).

Sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT):

- Centres hospitalaris amb serveis d'urgències i centres d'urgència d'atenció primària.
- Pot ser també d'aplicació a altres centres sanitaris que presten atenció urgent d'acord amb les peculiaritats territorials, d'acord amb el CatSalut.

3. Objecte

L'objecte d'aquesta Instrucció és establir les previsions i actuacions per tal de garantir la informació als ciutadans sobre els temps mitjans d'espera per a les urgències en els centres sanitaris amb serveis d'urgències abans del 31 de desembre de 2014.

Aquesta Instrucció determina responsabilitats de caràcter informatiu.

4. Consideracions generals

1. La informació a facilitar té caràcter públic i general. No abasta a la informació assistencial específica de cada pacient, que és individualitzada i que la faciliten els professionals sanitaris.

2. És responsabilitat de les entitats proveïdores de serveis sanitaris facilitar la informació correcta i comunicar-la correctament en un determinat àmbit assistencial a aquells ciutadans pendents de rebre l'atenció sanitària.

Els àmbits d'urgència es diferenciaren en funció del sistema d'urgències de l'entitat proveïdora de serveis sanitaris i facilitaran, si és el cas, informació específica per a cada àmbit d'atenció urgent.

3. El temps mitjà d'espera és el temps previst que transcorre des del triatge fins a l'atenció assistencial. No es contempla la informació de temps de demora per accedir al triatge assistencial ni per a les emergències i urgències greus.

Es determina d'acord amb el temps mitjà d'espera per als pacients visitats a la darrera hora en el servei o centre corresponent.

4. Situacions especials: es consideren situacions especials d'increment de demanda per epidèmia o catàstrofe, de forma que en aquestes situacions

especials es requereixen mesures organitzatives excepcionals i també requeriran un pla d'informació especial.

Es portarà a terme una gestió, seguiment i informació puntual d'aquestes situacions específiques i se n'informarà a les persones afectades de forma adequada i consistent. Si és el cas, es tindran en compte les indicacions del Departament de Salut (DS) i del CatSalut.

5. Característiques de la informació

1. Es considera que la informació esmentada ha de ser fiable, robusta, adequada, entenedora i homogènia, de forma que orienti fidelment l'expectativa de temps d'atenció.

També ha de ser accessible i comprensible per a les persones amb discapacitat, a les quals es facilitarà la informació amb el mitjà més idoni i eficient.

2. La informació és la que correspon a la identificació de cada especialitat, nivell de gravetat determinat pel triatge i temps mitjà d'espera.

6. Seguiment

El Departament de Salut i el CatSalut faran un seguiment de la implantació i del compliment dels criteris i les actuacions que preveu aquesta Instrucció.

Les entitats proveïdores de serveis sanitaris han de facilitar la informació, tant de caràcter estàtic com dinàmic, que el CatSalut els demani.

7. Entrada en vigor

Aquesta Instrucció entra en vigor el 31 de desembre de 2014.

Barcelona, 5 de desembre de 2014

El director

Josep Maria Padrosa i Macias



Annex. Model de la informació

1. Els centres sanitaris utilitzaran els mitjans informatius de suport i tecnològics adients per facilitar la informació de manera fiable, segura, entenedora i accessible per als ciutadans pendents de rebre l'assistència.
2. El contingut de la informació serà el nombre de pacients en procés d'atenció per a cadascun dels nivells de gravetat establerts en la primera valoració (segons triatge).

En el cas dels pacients amb patologies no greus (nivells 4 i 5 de gravetat segons el triatge), s'afegirà el temps mitjà d'espera.

3. La informació es donarà diferenciada segons els diferents àmbits d'atenció urgent que disposi el centre sanitari.
4. El nombre de pacients en procés constarà en la informació on hi ha el nombre de pacients actius dels diferents nivells de triatge.
5. El temps mitjà d'espera es calcularà a partir del temps de demora del darrer pacient classificat segons la gravetat determinada pel triatge, exclòs emergències i urgències greus, visitat la darrera hora abans de la que s'està informant.
6. El temps mitjà d'espera:
 - S'especificarà en hores i en mitges hores.
 - S'actualitzarà en períodes no superiors a 1 hora, per mantenir la seva utilitat als usuaris.
7. Quan el temps mitjà d'espera ultrapassi les 4 hores s'informarà de manera específica de les causes que generen aquesta demora.